

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAP  
NASABAH DALAM MEMILIH JASA PERBANKAN SYARIAH  
(STUDI KASUS BANK MANDIRI SYARIAH SURABAYA)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**PEPEN ISMOYO**

**NPM. 0811010036**

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2012**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum wr.wb*

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunianya yang telah diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu kewajiban mahasiswa untuk memenuhi tugas dan syarat akhir akademis di Perguruan Tinggi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Fakultas Ekonomi khususnya Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dalam penulisan skripsi ini penulis mengambil judul **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAP NASABAH DALAM MEMILIH JASA PERBANKAN SYARIAH (STUDI KASUS BANK MANDIRI SYARIAH SURABAYA)**

banyak kekurangannya. Hal ini disebabkan karena masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang ada. Berkat bantuan dan bimbingan yang diberikan dari ibu Ir.Hamidah Hendrarini,MSi. Selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan penuh kesabaran telah mengarahkan dari awal untuk memberikan bimbingan kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat tersusun dan terselesaikan dengan baik.

Atas terselesaikannya skripsi ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan

2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra, Ec. Niniek Imaningsih, MP, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah dengan ikhlas memberikan banyak ilmu pengetahuannya selama masa perkuliahan dan pelayanan akademik bagi peneliti.
5. Bapak-bapak dan ibu-ibu staf instansi Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur (BPS) dan Bank Indonesia, yang telah memberikan banyak informasi dan data-data yang dibutuhkan untuk mengadakan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ayah, ibu, kakak, adik-adik ku, beserta Keluarga tercinta yang telah memberikan motivasi, do’a, semangat dan dorongan moral, materil serta spiritualnya yang telah tulus kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
7. Teman – teman seperjuangan dari Jurusan Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur serta teman-teman kos ku, teman-teman maenku, dan semua pihak yang tidak bisa

Semoga Allah SWT berkenan dan memberikan balasan, limpahan rahmat, serta karunia-Nya, atas segala amal kebaikan serta bantuan yang telah diberikan.

Akhir kata, besar harapan bagi peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai bahan kajian maupun sebagai salah satu sumber informasi dan bagi pihak-pihak lain yang membutuhkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surabaya, Maret 2012

Penulis

# DAFTAR ISI

## Halaman

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	5
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori .....	9
2.2.1. Pengertian Bank.....	9
2.2.2. Fungsi Dan Tugas Bank .....	11
2.2.3. Sumber Dana Bank.....	13
2.2.4. Jenis Bank.....	15

2.2.5. Jenis-jenis Bank Menurut Pembagian Bunga.....	17
2.2.6. Ekonomi Islam.....	17
2.2.6.1. Ekonomi Syariah .....	17
2.2.6.2. Perbankan Islam .....	18
2.2.6.3. Bunga Dan Riba .....	19
2.2.7. Perbankan Syariah .....	21
2.2.7.1. Pengertian Bank Syariah .....	21
2.2.7.2. Latar Belakang Berdirinya Bank Syariah.....	22
2.2.7.3. Landasan Hukum Bank Syariah .....	23
2.2.7.4. Konsep Bank Syariah .....	25
2.2.8. Produk Operasional Bank Syariah.....	27
2.2.8.1. Produk Penghimpunan Dana .....	27
2.2.8.2. Produk Penyaluran Dana .....	29
2.2.8.3. Produk jasa.....	33
2.2.9. Tabungan .....	36
2.2.9.1. Pengertian Tabungan .....	36
2.2.9.2. Motifasi Menabung di Bank .....	36
2.2.9.3. Menabung di Bank Syariah .....	37
2.2.9.4. Jenis Tabungan di Bank Syariah .....	38
2.2.10. Bagi Hasil.....	39
2.2.10.1. Sistem Bagi Hasil Bank Syariah.....	39
2.2.10.2. Sumber Dan Alokasi Pendapatan.....	41

2.2.10.3. Likuiditas Bank.....	42
2.2.10.4. Fungsi Likuiditas Bank.....	43
2.2.11. Jumlah Kantor Bank.....	44
2.2.11.1. Kantor Bank Umum.....	44
2.2.12. Inflasi.....	46
2.2.12.1. Pengertian Inflasi.....	46
2.2.13. Tingkat Suku Bunga.....	47
2.2.13.1. Pengertian Tingkat Suku Bunga.....	47
2.2.13.2. Teori Klasik Tentang Tingkat Suku Bunga.....	48
2.2.13.3. Teori Keynes Tentang Tingkat Bunga.....	48
2.2.13.4 Teori Paritas Tingkat Bunga.....	49
2.2.13.5 Perbandingan Antara Bank Syariah dan Konvensional .....	49
2.2.13.6 Pelayanan Nasabah Perbankan.....	51
2.3. Kerangka Pikir .....	55
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
3.1. Definisi oprasional dan Pengukuran variable.....	56
3.1.1. Definisi Oprasional Variabel .....	56
3.1.2. Pengukuran Variabel.....	59
3.2. Teknik Penentuan Sampel.....	60
3.3. Teknik Pengumplan Data.....	61

3.3.1. Jenis Data.....	61
3.3.2. Sumber Data.....	61
3.3.3. Pengumpulan Data.....	61
3.4. Instrumen Penelitian.....	62
3.5. Teknik Analisis Data.....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	71
4.1.1. Keadaan Responden .....	71
4.1.2. Jenis Kelamin Responden.....	71
4.1.3. Distribusi Usia Responden .....	72
4.2. Uji Kualitas Data .....	73
4.2.1. Uji Validitas.....	73
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	74
4.2.3 Uji Normalitas .....	75
4.3 Hasil Analisis Faktor.....	76
4.3.1. Nilai KMO dan Bartlett's Test.....	76
4.3.2. MSA (Measure Of Sampling Adequacy) .....	76
4.3.3. Nilai Communalities.....	78
4.3.4. Total Variance Explained.....	81
4.3.5. Component Matrix .....	84



4.3.6. Rotated Component Matrix.....	86
4.3.7. Penyusunan Nama FaktorYang Terbentuk.....	91
4.3.8. Pembahasan Hasil Penelitian .....	93
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>95</b>
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran .....	96

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Perbandingan Antara Bank Syariah Dan Bank Konvensional.....	50
Tabel 2. Distribusi Jenis Kelamin Responden .....	71
Tabel 3. Distribusi Usia Responden.....	72
Tabel 4. Uji Validitas .....	73
Tabel 5. Reliabilitas .....	74
Tabel 6. Uji Normalitas Univariate.....	75
Tabel 7. Nilai KMO .....	76
Tabel 8. Nilai MSA ( <i>Measure of Sampling Adequacy</i> ) .....	77
Tabel 9. Nilai <i>Communality</i> .....	78
Tabel 10. Nilai <i>Eigen Value</i> .....	82
Tabel 11. Matriks Component.....	85
Tabel 12. Rotasi Matriks Komponen .....	87
Tabel 13. Nilai Faktor Loading.....	92

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir.....	55
Gambar 2. Scree Plot Analisis Faktor.....	83

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAP NASABAH DALAM  
MEMILIH JASA PERBANKAN SYARIAH  
(STUDI KASUS BANK MANDIRI SYARIAH SURABAYA)**

***ABSTRAKSI***

**OLEH :  
PEPEN ISMOYO**

Dalam era globalisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin mengalami kemajuan yang pesat. BANK MANDIRI SYARIAH “DI SURABAYA” berusaha untuk menambah fitur-fitur baru pada setiap layanan pada Bank Syariah, hal tersebut dilakukan agar BANK MANDIRI SYARIAH “DI SURABAYA” dapat mempertahankan jumlah nasabah dan bisa menarik nasabah lebih banyak lagi. Permasalahan yang dihadapi oleh mereka adalah belum mencapai target yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk BANK MANDIRI SYARIAH di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner pada nasabah BANK MANDIRI SYARIAH DI “SURABAYA”. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidentian sampling* yaitu sampel yang memiliki cirri/sifat khusus dari populasi dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis factor.

Setelah dilakukan proses pengumpulan data, peneliti menggunakan SPSS (*Statistical Package For Social Science*) 10.0 untuk mendapatkan hasil penelitian. Adapun hasil yang diperoleh dapat dikelompokkan menjadi 4 faktor yaitu : a. Faktor Karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah, b. Faktor Waktu operasional jam kerja sudah sesuai atau dengan nasabah , c. Faktor Inflasi, d. Faktor karyawan yang selalu konsisten dan bersikap sopan kepada para nasabah

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan peran perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari system perbankan di Indonesia secara umum. Sistem perbankan syariah juga diatur dalam Undang-undang No. 10 tahun 1998 dimana Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Peran bank syariah dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang semakin berimbang. Dukungan terhadap pengembangan perbankan syariah juga diperlihatkan dengan adanya “dual banking system”, dimana bank konvensional diperkenankan untuk membuka unit usaha syariah (Anonim, 2010: 1).

Bank syariah di tanah air mendapatkan pijakan yang kokoh setelah adanya diregulasi sektor perbankan pada tahun 1983. Hal ini karena sejak saat itu diberikan keleluasaan penentuan tingkat suku bunga, termasuk nol persen. (atau pemindahan bunga sekaligus). Dengan demikian kesempatan ini belum termanfaatkan karena tidak diperkenankannya pembukaan kantor bank baru. Hal ini berlangsung sampai tahun 1988 dimana pemerintah mengeluarkan pakto 1988 yang memperkenalkan berdirinya bank-bank baru. Kemudian posisi bank syariah semakin pasti setelah disahkan UU perbankan No. 7 tahun 1999 dimana bank diberikan kebebasan untuk menentukan jenis imbalan yang akan diambil dari

nasabahnya baik bunga ataupun keuntungan-keuntungan bagi hasil. Dengan terbitnya PP No 72 tahun 1992 tentang bank bagi hasil secara tegas memberikan batasan bahwa “bank bagi hasil tidak boleh melakukan kegiatan usaha yang tidak berasaskan prinsip bagi hasil (pasal 6). Maka jalan operasional perbankan syariah semakin luas. Kini titik kulminasi telah dicapai dengan disahkannya UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan yang membuka kesempatan bagi siapa saja yang akan mendirikan bank syariah maupun yang ingin mengkonversi dari sistem konvensional menjadi sistem syari’ah. (Muhammad, 2004 : 4).

Pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat tentang produk dan system perbankan syariah di Indonesia masih sangat terbatas. Hal ini di dukung oleh data yang dipublikasikan oleh Bank Indonesia, bahwa hingga Oktober 2006, perbankan syariah hanya memiliki 1,5% dari total pangsa pasar perbankan secara nasional (The Point, 2006). Meskipun mayoritas penduduk Indonesia adalah kaum muslim, tetapi pengembangan produk syariah berjalan lambat dan belum berkembang sebagaimana halnya bank konvensional. Upaya pengembangan bank syariah tidak cukup hanya berlandaskan kepada aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan tetapi juga harus berorientasi kepada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa (konsumen) lembaga perbankan. Keberadaan bank (konvensional dan syariah) secara umum memiliki fungsi strategis sebagai lembaga intermediasi strategis sebagai lembaga intermediasi pembayaran, namun karakteristik dari kedua tipe bank (konvensional dan syariah) dapat mempengaruhi perilaku calon nasabah dalam menentukan preferensi mereka terhadap pemilihan antara kedua tipe bank

tersebut. Lebih lanjut, perilaku nasabah terhadap produk perbankan (bank konvensional dan bank syariah) dapat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi masyarakat terhadap karakteristik perbankan itu sendiri (Anonim, 2010: 3).

Kegiatan operasional bank syariah sendiri ditandai dengan berdirinya bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992 sebagai bank umum pertama syariah, hadirnya bank muamalat ini secara langsung meningkatkan partisipasi umat islam untuk bermuamalat secara syariah dan turut mengembangkan ekonomi masyarakat kecil. Dengan sistem sesuai syariah islam, Bank Muamalat ternyata mampu melewati krisis ekonomi dan dapat predikat sebagai salah satu bank tersehat di Indonesia, ini membuktikan bahwa ekonomi islam dengan sistem bagi hasil mampu menjawab permasalahan ekonomi yang sedang dihadapi di Indonesia.

Sejalan dengan itu volume dan kegiatan bank syariah meningkat drastis, indikator yang menjadi tolak ukur adalah perkembangan total aset. Jakarta (ANTARA) - Bank Indonesia (BI) mencatat pertumbuhan aset Bank Syariah telah mencapai 80 persen yakni Rp78 triliun dari target yang ditetapkan sebesar Rp 97 triliun tahun 2010. "Target pertumbuhan tahun ini kalau bisa aset tumbuh Rp 97 triliun. Sekarang masih Rp78 triliun. Tidak tahu bisa tercapai atau tidak," kata Direktur Perbankan Syariah Mulya Siregar di Jakarta, Jumat. Menurut dia, pertumbuhan aset tersebut didorong oleh semakin bertambahnya produk yang dikeluarkan perbankan syariah dan bertambahnya jumlah Bank Umum Syariah yang akan beroperasi di Indonesia. Pada Juni 2010, jumlah bank syariah sudah

mencapai 10 bank dengan 1.058 kantor di seluruh Indonesia. Mulya mengatakan rencananya akan bertambah satu lagi Bank Umum Syariah yaitu konversi Maybank Indocorp menjadi Maybank Syariah. Selain itu, ada pula dua investor asing lagi yang menyatakan ketertarikannya ke BI untuk membuat bank syariah di Indonesia. Dua investor asing tersebut adalah Al-Barakah dan Asia Finance Bank. Pada Juni 2009, baru ada lima bank dengan 643 kantor, kemudian pada Desember 2009, jumlah bank bertambah sedikit menjadi 6 bank dan 711 kantor. Berdasarkan data BI, hingga akhir Juni 2010, total pembiayaan yang disalurkan oleh bank syariah mencapai Rp 46,26 triliun. Angka ini naik 34,2 persen dibandingkan dengan pembiayaan per akhir Desember 2009 yang sebesar Rp 34,45 triliun. Jika dibandingkan dengan pembiayaan per Juni 2009 yang sebesar Rp 29,71 triliun, maka kinerja penyaluran pembiayaan hingga Juni 2010 ini sudah melonjak hingga 55,7 persen. Adapun aset bank syariah pada Juni 2009 mencapai total Rp 39,53 triliun dan tumbuh menjadi Rp 61,12 triliun pada Juni 2010. Selain bank syariah, ada pula unit usaha syariah yang masih menyatu dengan bank umum. Total jumlah bank yang bergerak di industri syariah termasuk unit usaha syariah mencapai 33 bank dengan 1.302 kantor dan total aset Rp 75,2 triliun. (Anonim, 2010: 4).

Didasari pemikiran diatas maka perlu diadakan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi sikap nasabah dalam memilih jasa perbankan Syariah”.



## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan data-data yang di sajikan diatas, dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut:

“Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi sikap nasabah dalam memilih jasa perbankan Syariah ?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan data-data yang di sajikan diatas, dapat di ketahui tujuan penelitian sebagai berikut:

“Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi sikap nasabah dalam memilih jasa perbankan Syariah.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat di ambil dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi perusahaan**

Sebagai bahan pertimbangan bagi para nasabah dalam memilih jasa perbankan Syariah.

### **2. Sebagai informasi ilmiah bagi pihak yang berkepentingan terutama bagi Fakultas Ekonomi UPN ‘Veteran’ Jatim di Surabaya untuk melengkapi perbendaharaan perpustakaan.**

### **3. Sebagai bahan informasi bagi Instansi terkait untuk bahan pertimbangan dalam meningkatkan sistem operasional dan pelayanan kepada masyarakat.**